

Carta de serveis

Oficina d'Assistència en Matèria de Registre

1. Organització del servei

L'Oficina d'Assistència en Matèria de Registre (OAMR) és un punt d'atenció a la ciutadania de caràcter general i estable que té com a finalitat facilitar la relació amb el Consell Comarcal, atenent i orientant les demandes d'informació, gestió i tramitació, ja sigui presencial, telefònic o electrònicament.

Les oficines d'assistència en matèria de registres assumeixen, per tant, el paper de receptors dels documents presentats en paper, els transformen al format electrònic i els introdueixen al Registre electrònic, derivant-los a la unitat orgànica o a l'administració competent en la matèria per a la seva tramitació i resolució.

En marc actual i normatiu de l'Administració Electrònica aquesta Oficina assisteix a les persones interessades que ho sol·licitin en l'ús dels mitjans electrònics. També a les persones jurídiques obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb el Consell, com ara petites empreses i a associacions i entitats socials de la comarca..

2. Identificació dels responsables de la gestió

Conselleria delegada de Governança, Serveis Interns i Recursos Humans.

Responsable tècnic: Direcció de l'Àrea de Governança, Transparència i Serveis Interns.

Adreça: Pl. Miquel Biada, num 1. 08301. Mataró

Adreça electrònica: maresme@ccmaresme.cat

Telèfon: 93 741 16 16

3. Relació dels serveis que es presten

- Facilitar informació sobre els serveis i tràmits del Consell Comarcal del Maresme, lliurant a les persones interessades els models de sol·licituds i de documents habilitats per a cada tràmit.
- Rebre la presentació de sol·licituds, escrits i comunicacions que les persones interessades adrecin als òrgans de l'Administració, i lliurar el rebut corresponent que acrediti la data i hora d'aquesta presentació.
- Facilitar a les persones interessades l'òrgan, centre o unitat administrativa al qual adrecin les seves sol·licituds, comunicacions i escrits.
- Digitalitzar i expedir còpies autèntiques dels documents presentats presencialment per les persones interessades per incorporar-les a l'expedient administratiu electrònic.
- Derivar les sol·licituds, els escrits i les comunicacions a les unitats gestores del Consell Comarcal o a l'administració pública competent.
- Assistir a les persones interessades en la tramitació de les sol·licituds d'ajuts i subvencions en matèria d'habitatge.

- Assistir a les persones interessades en la tramitació de les sol·licituds de d'ajuts de menjador escolar.
- Inscriure la representació de les persones que ho sol·licitin en el Registre d'apoderaments.
- Realitzar notificacions per compareixença de la persona interessada o del seu representant quan s'hi personi i sol·liciti la comunicació i/o la notificació personal en aquest moment.
- Assistir, en l'ús de mitjans electrònics, les persones interessades no obligades a relacionar-se electrònicament que ho sol·licitin.
- Facilitar l'accés a la seu electrònica i al tauler electrònic.
- En qualitat d'Entitat de Registre col·laboradora de CatCert rebre les sol·licituds i emetre certificats digitals idCAT a les persones interessades.

4. Estàndards mínims de qualitat del servei desglossats, si escau, per categories de prestacions, i els indicadors per avaluar-ne l'aplicació.

- En resposta a la petició expressa de la persona interessada, donar data de la cita prèvia, com a màxim, en el termini de 48 hores des de la sol·licitud.
- Garantir que el temps d'espera de mitjana de les persones usuàries del servei, des de la seva arribada a l'Oficina fins que se'ls atén, no supera els 15 minuts, sempre que no coincideixi amb campanyes específiques en que aquest termini es podrà veure afectat.
- Garantir que el temps d'espera de mitjana de les persones amb cita prèvia, no supera els 5 minuts des de l'hora concertada.
- Derivar les sol·licituds i d'altra documentació rebuda en qualitat de Finestreta Única a l'organisme competent en el termini màxim de 48 hores.
- Assolir una valoració del servei igual o superior a 8 sobre 10 punts del 75% dels usuaris.

Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que afectin al normal funcionament del servei, es podran suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat i drets declarats en aquesta carta. La durada de la suspensió no es podrà estendre, en cap cas, més enllà de la causa excepcional que la motiva i, si escau, del termini estrictament necessari per a reparar les afectacions ocasionades.

5. Condicions d'accés al servei

Aquest és un servei directe adreçat a la ciutadania.

La presentació de documentació adreçada a altres administracions públiques s'haurà de fer, preferentment, amb cita prèvia.

6. Mesures de reparació o correcció en cas d'incompliment dels estàndards mínims establerts a les cartes.

Quan s'incompleixi algun dels compromisos assumits en aquesta Carta de serveis, s'analitzaran les causes de l'incompliment i es posaran en marxa les accions correctives necessàries perquè no torni a produir-se, considerant les circumstàncies i els recursos disponibles.

S'enviarà un escrit d'explicació i disculpa on també s'informarà de les mesures adoptades per corregir la deficiència en el servei prestat, dins d'un termini no superior a 15 dies.

7. Els drets i deures dels usuaris

Drets:

- Escollir el canal de relació amb el Consell Comarcal del Maresme.
- Rebre informació fiable amb claredat i eficàcia
- Obtenir respostes fàcils, entenedores i ràpides a les sol·licituds formulades.
- Ser tractats amb respecte i deferència pel personal del Consell Comarcal del Maresme.
- Rebre assistència en l'ús dels mitjans electrònics
- Confidencialitat i protecció de les seves dades personals i de la resta dels drets que li concedeix la normativa de protecció de dades.
- Conèixer en tot moment l'estat de tramitació dels expedients
- Efectuar reclamacions, suggeriments i propostes de millora pels canals establerts en aquesta carta
- Participar en la millora contínua del servei, mitjançant els canals que es posen a l'abast de tothom.

Deures:

- Identificar-se en les relacions administratives.
- Facilitar al Consell, informació veraç, completa i adequada als fins per als quals sigui requerida.
- Respectar el personal que presta el servei.
- Respectar les normes i protocols del servei.
- Custodiar la documentació original aportada en els tràmits com a còpia.

8. El règim econòmic aplicable, amb indicació de les taxes i els preus públics que siguin aplicables, si escau.

Aquest servei és gratuït.

9. La manera que tenen els usuaris dels serveis de presentar queixes i suggeriments

Les persones usuàries del servei poden presentar les seves queixes o suggeriments per mitjà de la [Seu electrònica del Consell Comarcal](#), concretament a través del tràmit de "Queixes i suggeriments"

Les propostes de millora del serveis també es poden comunicar per mitjà del portal de Participa 311 del Consell Comarcal del Maresme.

10. Les vies que poden utilitzar els usuaris per a obtenir informació i orientació amb relació al servei públic

Per tal de d'obtenir més informació consultar la seu electrònica del Consell Comarcal i el [catàleg de tràmits i serveis](#)

11. Normativa de referència:

- [Llei 29/2010, de 3 d'agost, d'ús dels mitjans electrònics en el sector públic de Catalunya.](#)
- [Llei 39/2015 \(LPACAP\), d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.](#)
- [Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.](#)
- [Ordenança reguladora de l'administració electrònica al Consell Comarcal del Maresme.](#)

12. Quan es pot demanar?

Qualsevol dia laborable, de dilluns a divendres, excepte dies festius, de 9:00h a 14:00h.

13. Com es pot demanar?

- Presencialment a Adreça: Pl. Miquel Biada, num 1. 08301. Mataró
- Telefònicament: Telèfon: 93 741 16 16

També es pot demanar **cita prèvia**:

- Telefònicament: 93 741 16 16
- Electrònicament: Mitjançant el formulari disponible a la Seu Electrònica